

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang ketat mengharuskan perusahaan mempunyai manajemen yang baik. Manajemen adalah suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Manajemen dikatakan sebagai proses yang berkenaan dengan usaha manusia untuk melalui bantuan manusia lain melalui cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Rusman, 2018:4).

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha perbankan dan bank dengan kepemilikan asset yang terbesar di Indonesia, yang mana sumber daya manusia merupakan asset terpenting di dalamnya. Penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci kearah peningkatan kinerja karyawan, sehingga dibutuhkan suatu kebijaksanaan dari perusahaan untuk menggerakkan tenaga kerja tersebut agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dengan lebih mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari setiap karyawannya sehingga proses evaluasi sangat diperlukan terhadap kinerja karyawan secara terus menerus agar dapat membentuk SDM yang handal dan bertanggung jawab sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat umumnya serta nasabah Bank Rakyat Indonesia.

Proses manajemen akan lebih optimal jika fungsi-fungsi dalam manajemen berjalan dengan baik, terkait dengan manajemen G.R Tery sebagaimana dikutip

dalam buku dasar-dasar manajemen (2012:3) mencakup perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi inilah yang menjadi inti dalam proses manajemen. Perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan (Louis A.Allen, 2014:167), standar operasional prosedur (SOP) merupakan bagian dari perencanaan yang sedang dijalankan dan digunakan untuk memberi bimbingan bagi tugas-tugas yang dilakukan berulang-ulang dalam sebuah organisasi (Richard C Daft, 2013:59).

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Jelas bahwa tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang di rencanakan menjadi kenyataan.

Sebuah SOP akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu perusahaan, bagi perusahaan dan bagi karyawan berdasar standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk menciptakan kinerja yang optimal, perusahaan telah memberikan suatu rancangan berupa SOP yang bertujuan untuk mempermudah pramuniaga melaksanakan kegiatannya, dan meminimalisasi tingkat kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi bank dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat

ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Tabel 1
Penilaian Kinerja Karyawan BRI Cabang Kudus

Catatan hasil kinerja karyawan	Total Penilaian Kinerja Karyawan BRI Cabang Kudus			
	75%	78%	79%	80%
Karyawan yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi	75%	78%	79%	80%
Karyawan yang memiliki kinerja yang rendah	25%	22%	21%	20%

Sumber : BRI Cabang Kudus, 2018.

Permasalahan terletak pada kinerja karyawan yang mengalami penurunan, yaitu terlalu lama dalam proses pengerjaan administrasi dan pelayanan terhadap nasabah, mutu atau kualitas kerjanya juga masih belum baik sehingga belum bisa memuaskan bagi pelayanan terhadap nasabah.

Adanya peningkatan pengetahuan tentang apa yang dikerjakan masih diperlukan, sikap dan perilaku dari karyawan juga belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga muncul pandangan miring dari masyarakat ini secara lambat lain ditanggapi pihak perusahaan sehingga mencari langkah keluar dengan penetapan standar tertentu sebagai acuan agar semua pekerjaan menjadi tertata.

Research gap penelitian ini antara lain pada Purwatiningsih (2015) Analisis hanya meneliti variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Ira Elbertna

Purba, Patar Rumapea, Burhanuddin Kiyai (2015) hanya meneliti Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja. Tisyantari Dwi Dityar Saputri, Tri Yuniati (2016) meneliti persamaan pada variabel karakteristik individu dan kinerja karyawan.

Ratih Nugraheni, Apriatni & Agung Budiatmo (2015) persamaan hanya meneliti standar Operasional Prosedur. Penelitian ini mencoba menggabungkan variabel independen yakni kualitas pelayanan, dan karakteristik individu, dan standar operasional prosedur (SOP) guna menggeneralisasikan hasil penelitian. Reserach gap hasil penelitian Tisyantari Dwi Dityar Saputri, Tri Yuniati (2016) menunjukkan karakteristik individu, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Dimas Andika Putra (2015) menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Uraian latar belakang di atas menjadikan alasan peneliti mengambil judul ini.

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.2.1. Penelitian mengambil obyek pada BRI Cabang Kudus, dengan meneliti karyawan.
- 1.2.2. Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan dibatasi pada : variabel Kualitas Pelayanan, Karakteristik Individu, Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka dapat di rumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut ini.

- 1.3.1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Karakteristik Individu, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan BRI Cabang Kudus secara parsial?
- 1.3.2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Karakteristik Individu, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan BRI Cabang Kudus secara berganda?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut :

- 1.4.1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Karakteristik Individu, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan BRI Cabang Kudus secara parsial.
- 1.4.2. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Karakteristik Individu, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan BRI Cabang Kudus secara berganda.